

# Respekt v komunikaci

## Přemýšlejme a přijdeme na to!

Každý den za Vámi přijde hodně lidí.  
Někteří mají různé překážky v komunikaci a není to vždy poznat.  
Nestojí právě někdo takový před Vámi?

[www.respektvkomunikaci.cz](http://www.respektvkomunikaci.cz)

### Obecná doporučení

TRPĚLIVOST  
STRUČNOST  
OCHOTA  
KDYŽ NEVÍTE,  
ZEPTĚJTE SE

SROZUMITELNOST  
KONKRÉTNOST  
RESPEKT

POMOC NABÍDNĚTE,  
ALE NEVNUCUJTE

### Jak se ptát

- Jak Vám mohu pomoci?
- **Slyšíte, vidíte** mě dobře?
- Promiňte, **nerozumím**, můžete mi to říci znovu?
- Bylo mi rozumět? **Zopakujte** mi, prosím, co jsme si řekli?
- Mohu Vás **doprovodit**?



Domluvíme se i bez  
sluchu.

#### Jak poznáte neslyšícího

- Nereaguje na oslovení ani jiné pokyny.
- Jeho hlas nezni vždy příjemně, protože ho nikdy neslyšel.
- Někdy vypadá dezorientovaně, možná až hloupě.
- Komunikuje v českém znakovém jazyce.
- Někdo umí český jazyk dobře, někdo hůře a někdo skoro vůbec.
- Český jazyk je pro neslyšícího cizí jazyk.
- Může odezírat, ale je to velmi náročné, a ne vždy všemu rozumí.

#### Co od Vás potřebuje

- Tlumočnicka českého znakového jazyka.
- Než se zajistí tlumočnick, je třeba mluvit jednoduše, zvýší se tím srozumitelnost a možnost odezírat.
- Vidět na toho, s kým jedná.
- Dobře umístěné světlo, světlo v zádech znemožňuje komunikaci.
- Udržovat oční kontakt.
- Nekřičet, snižuje to srozumitelnost.
- Napsat vše důležité na papír, ať je možnost nechat si obsah přeložit.
- Ověřovat porozumění, na přikývnutí nelze spoléhat.
- Opakovat formulace jinak nebo je jednoduše napsat.
- Nemluvit s tlumočnickem, pouze překládá.

#### Kdo nebo co pomůže

- Služba, která poskytuje tlumočení v terénu.
- Pro základní domluvu je dostupné i tlumočení online.



Říkejte, co  
vidíte,  
uvidím to.

#### Jak poznáte nevidomého nebo slabozrakého

##### Nevidomý

- Občas naráží do předmětů a neorientuje se v prostoru.
- Neví ani o lidech kolem něho, pokud nejsou slyšet.
- Má bílou hůl nebo vodícího psa.

##### Slabozraký

- Někdy se chová, jako když vidí, ale vidí pouze stíny, výšeč, skvrny.
- Někdo vidí pouze z nějakého úhlu nebo pod lupou.
- Může mít bílou hůl nebo vodícího psa.

#### Co od Vás potřebuje

- Mít možnost říci, co je třeba dělat, rád vše vysvětlí.
- Umožnit vstup s doprovodem nebo s vodícím psem.
- Popsat kdo, co a kde je v místnosti, pro jeho orientaci v prostoru.
- Předat dokumenty v elektronické podobě.
- Vědět, že s ním mluvíte, upozornit dotekem nebo oslovením, představit se.
- Nemluvit s doprovodem, nevidomý slyší.
- Upravit osvětlení, zeptat se jak.
- Vědět, že někdo odchází z místnosti, je nepřijemné mluvit do zdi.
- Upozorňovat na svá gesta, např. podání ruky.
- Z jeho pohledu popsat umístění věcí v místnosti.

#### Kdo nebo co pomůže

- Signalizace a označení pro nevidomé v prostorech úřadu.
- Obrátit se na organizace, které pracují s nevidomými.
- Mít dokumenty v elektronické podobě pro čtení v počítači.
- Odpovědná osoba, která na úřadě nevidomého doprovodí.



Někdy  
vnímám  
svět jinak než Vy.

#### Jak poznáte takového člověka

- Občas je trochu roztěkaný a nesoustředěný.
- Někdy je nesmělý, neodpovídá, neudrží oční kontakt.
- Občas má strach a neví z čeho.
- Někdy mu chvíli trvá, než se srozumitelně vyjádří.
- Má postižení, které není vidět.

#### Co od Vás potřebuje

- Více času a pozornosti.
- Nespěchat.
- Používat jednoduchý jazyk.
- Otázky, na které lze jednoduše odpovídat.
- Zohlednit pomalejší tempo v odpovědích.
- Nedoplňovat slova, nenapodobovat způsob mluvy.
- Napsat domluvené pro lepší zapamatování.

#### Kdo nebo co pomůže

- Zjistit, co druhé straně vyhovuje.
- Nelze říci, kdo nebo co pomůže, někdy pomůže i doprovod.
- Určitě to zvládnete.



Napište, co říkáte,  
uslyším to.

#### Jak poznáte nedoslýchavého

- Má naslouchátko.
- Občas odpovídá na něco jiného, protože nerozumí.
- Někdy není podle hlasu poznat, že špatně slyší.
- Hlas bývá zastřený, někdy hůře srozumitelný.
- Český jazyk je jazyk, kterým komunikuje.

#### Co od Vás potřebuje

- Mluvit pomalu a artikulovat pro možnost odezíráni.
- Nezvyšovat hlas/nekřičet, nepomáhá to.
- To, co se říká, psát na monitor počítače nebo na papír.
- Zopakovat důležité informace.
- Potřebné informace vytisknout pro možnost prostudování.
- Mluvit jen jeden, když mluví více lidí, je špatně rozumět.
- Udržovat oční kontakt, tzn. při rozhovoru se neotáčet.
- Ověřovat porozumění, někdy přikývne, aniž chápe význam.
- Používat znaky, gesta, artikulaci, psanou češtinu apod.

#### Kdo nebo co pomůže

- Služba poskytující tlumočení nebo přepis.
- Zeptejte se, řekne Vám, co potřebuje.



Respektujte moje  
tempo.

#### Jak poznáte takového seniora

- Některé věci už tolik nezná.
- Někdy je trochu pomalejší, stačí nespěchat.
- Trochu hůře slyší i vidí.
- Vypadá to, že má hodně času, ale zase se dříve unaví.

#### Co od Vás potřebuje

- Mluvit pomaleji a trochu hlasitěji.
- Nespěchat.
- Napsat, co bylo domluveno, ať se na nic nezapomene.
- Ověřovat porozumění. Přikývnutí je občas automatické.

#### Kdo nebo co pomůže

- Určitě to zvládnete.